

„Nauka i Szkolnictwo Wyższe” 1/21/2003

Dawid **Wosik**

Rola i miejsce akredytacji i certyfikacji w ocenie oraz doskonaleniu jakości kształcenia w polskim szkolnictwie wyższym

Jakość kształcenia stanowi przedmiot szczególnej troski w polskim szkolnictwie wyższym. Starania o zapewnienie jakości są wynikiem wielu zmian, jakie nastąpiły w tym szkolnictwie od początku lat dziewięćdziesiątych, a przyjmują charakter określonych działań potwierdzających spełnienie konkretnych wymagań jakościowych. Najpowszechniejszym narzędziem utożsamianym z procesem doskonalenia jakości kształcenia w polskich szkołach wyższych jest akredytacja. Z jednej strony jest ona związana z inicjatywą środowiska akademickiego poprzez działalność środowiskowych jednostek akredytujących, z drugiej – z obowiązkiem wynikającym z ostatnich uregulowań prawnych, a przejawiających się w powołaniu Państwowej Komisji Akredytacyjnej.

Innym rozwiązaniem – do tej pory charakterystycznym dla praktyki gospodarczej, a proponującym konkretne założenia związane z doskonaleniem procesów i troską o jakość w organizacji – jest system zarządzania jakością zgodny z wymaganiami ISO 9001. Ostatnia nowelizacja tego międzynarodowego standardu pozwala na swobodniejszą adaptację zawartych w nim rozwiązań do organizacji o odmiennej specyfice. W artykule przedstawiono podobieństwa i różnice w traktowaniu jakości przez pryzmat procedury akredytacyjnej i certyfikacyjnej na zgodność z wymaganiami ISO 9001 oraz możliwości komplementarnego wykorzystania wymienionych narzędzi w procesie doskonalenia jakości kształcenia w polskich szkołach wyższych.

W rozważaniach na temat akredytacji i certyfikacji uwzględniono następujące aspekty:

- a) porównanie procedury akredytacyjnej z procesem certyfikacyjnym na zgodność z międzynarodową normą dotyczącą zarządzania jakością ISO 9001; b) zilustrowanie mechanizmu doskonalenia jakości kształcenia w świetle procedury akredytacyjnej i certyfikacyjnej; c) przedstawienie standardów akredytacyjnych w świetle zarządzania procesowego.

Wprowadzenie

Zdaniem Armanda V. Feigenbauma (1994, s. 83–84) czynniki determinujące konkurencyjność gospodarki danego kraju można podzielić na „widzialne” i „niewidzialne”. Do czynników „widzialnych” należy zaliczyć m.in. jakość oferowanych wyrobów, czynnikami „niewidzialnymi” są natomiast zdolność podejmowania właściwych decyzji, wiedza oraz umiejętności pracowników nabyte podczas procesu kształcenia. Cytowany autor jednoznacznie wskazuje na potrzebę priorytetowego potraktowania jakości na wszystkich szczeblach systemu edukacyjnego. Szkolnictwo wyższe zajmuje szczególne miejsce w systemie edukacyjnym każdego kraju, a jakość kształcenia właśnie na poziomie studiów wywiera znaczny wpływ na potencjał społeczeństwa.

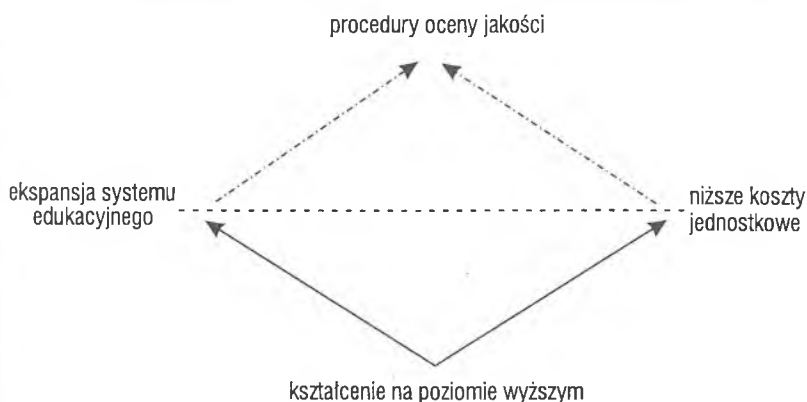
Dyskusja na temat jakości kształcenia w polskim szkolnictwie wyższym trwa już od ponad dziesięciu lat. Mimo podjęcia wielu prób w naszym kraju nadal pozostaje problemem stworzenie efektywnego mechanizmu oceny i podnoszenia tej jakości. Do tej pory najpowszechniej akceptowanym rozwiązaniem pozostaje akredytacja. Innym – zdecydowanie rzadziej stosowanym, bo zaadaptowanym z praktyki gospodarczej – system zarządzania jakością zgodny z wymaganiami ISO 9001.

Istnieje wiele przesłanek stanowiących podstawę do debaty na temat jakości kształcenia w szkolnictwie wyższym. Do jednej z najważniejszych należy zaliczyć zmniejszające się nakłady na to szkolnictwo, czego konsekwencją stała się konieczność poszukiwania nowych źródeł finansowania w postaci rozszerzania oferty edukacyjnej szkół wyższych o płatne studia zaoczne i wieczorowe. Ponadto tworzenie nowych kierunków i rozwój szkół niepublicznych prowadzi do dużego zróżnicowania świadczonych usług edukacyjnych pod względem jakości, a dyplomy, które w świetle obowiązujących przepisów prawnych są sobie równe, często „szufladkują” absolwentów względem wymagań rynku pracy.

Wskazuje się na możliwy konflikt w sferze jakości między ekspansją systemu edukacyjnego, zmniejszaniem jednostkowych kosztów kształcenia oraz poziomem jakości świadczonych usług edukacyjnych.

Rysunek 1

Kształcenie na poziomie wyższym – konflikt w sferze jakości



Układ przedstawiony na rysunku 1 jednoznacznie wskazuje, że równoczesne występowanie tych dwóch tendencji może budzić obawy w kwestii jakości oferowanych usług edukacyjnych (por. Buchner-Jeziorska, Boczkowski 1992).

Innym, równie ważnym czynnikiem determinującym dyskusję na rzecz jakości kształcenia w polskim szkolnictwie wyższym jest zaostrzająca się konkurencja na rynku szkół wyższych. Okoliczności te sprawiają, że kluczowym zagadnieniem staje się pozyskanie klienta. W warunkach zmniejszających się nakładów na szkolnictwo wyższe to przecież student, poprzez swój wybór, zapewnia uczelni byt na rynku usług edukacyjnych, a elementem mającym zdecydować o konkretnej uczelni, czy wydziale staje się przede wszystkim jakość świadczonej usługi. W tej sytuacji narzędziem budującym przewagę konkurencyjną szkoły wyższej w „walce” o studenta może się okazać przede wszystkim akredytacja. Innym rozwiązaniem, do tej pory utożsamianym wyłącznie z praktyką gospodarczą, a ukierunkowanym na wymagania dotyczące zarządzania jakością w organizacji, jest standard ISO 9001. Ostatnio znowelizowana struktura wymagań normy ISO 9001 z 2000 r. nie tylko uchodzi za bardziej „prouslugową” w stosunku do edycji z 1994 r., ale jej uniwersalność powoduje większą dynamikę wykorzystania w organach administracji publicznej, sektorze usług medycznych, a także zainteresowania w szkolnictwie wyższym¹.

I wreszcie nie należy zapominać o zmianach zachodzących w europejskim szkolnictwie wyższym, wynikających przede wszystkim ze zjawiska internacjonalizacji. Czynniki decydującymi o potrzebie zmian są m.in. rozrastający się międzynarodowy rynek szkolnictwa wyższego, kształcenie ponadnarodowe oraz wynikająca stąd konieczność zapewnienia uznawalności kwalifikacji (stopni i tytułów) na skutek coraz większej mobilności absolwentów uczelni (por. Wójcicka, Urbanikowa, red. 2001, s. 14). O konieczności wprowadzania zmian o charakterze globalnym najlepiej świadczy *Deklaracja Bolońska*, sygnowana przez 32 państwa², stanowiąca zobowiązanie do wyznaczenia i realizacji reform szkolnictwa wyższego w poszczególnych krajach europejskiego obszaru kulturowego (por. szerzej *The Bologna...*).

Polski system akredytacji

W świetle ostatnich uregulowań prawnych w naszym kraju akredytacja może być rozumiana w dwojaki sposób. Nowelizacja ustawy o szkolnictwie wyższym wprowadza bowiem jednolity system akredytacji oraz oceny jakości kształcenia³. Tak zwana akredytacja powszechna obejmuje swoim zasięgiem wszystkie podmioty działające na podstawie wyżej wspomnianej ustawy. Jednak pierwotną w polskim systemie studiów wyższych, utworzoną na podstawie doświadczeń amerykańskich pozostaje akredytacja środowiskowa. Związana z oddolną inicjatywą środowiska akademickiego zaowocowała powstaniem kilku niezależnych jednostek akredytujących. Działalność akredytacyjną w naszym kraju roz-

¹ Por. http://www.umbrella.org.pl/klienci/lista_ref_ISO_9000_2.asp. W ciągu dwóch lat obowiązywania najnowszej edycji normy ISO 9001 przyznano 7 certyfikatów dla organizacji związanych z kształceniem na poziomie wyższym, 3 – dla szkół wyższych (Wyższej Szkoły Zarządzania i Administracji w Zamościu, Szkoły Wyższej im. Pawła Włodkowica w Płocku, Wyższej Szkoły Policji w Szczytnie), 3 – dla wydziałów (w Akademii Ekonomicznej w Poznaniu, Akademii Medycznej we Wrocławiu oraz Akademii Morskiej w Gdyni) oraz jeden – dla Instytutu Edukacji Ustawicznej Wyższej Szkoły Kupieckiej w Łodzi.

² Zob. przypis na s. 82.

³ Art. 38–43 Ustawy z dnia 20 lipca 2001 r. o zmianie ustawy o szkolnictwie wyższym, ustawy o wyższych szkołach zawodowych oraz o zmianie niektórych innych ustaw (DzU 2001, nr 85, poz. 924).

poczęło Stowarzyszenie Edukacji Menedżerskiej Forum (SEM Forum), następnie powołano do życia Komisję Akredytacyjną Uczelni Medycznych (KAUM), Uniwersytecką Komisję Akredytacyjną (UKA), Komisję Akredytacyjną Uczelni Technicznych (KAUT) oraz Fundację Promocji i Akredytacji Kierunków Ekonomicznych (FPAKE).

W obecnej sytuacji, kiedy akredytacji powszechnej podlegają wszystkie szkoły wyższe, dowodem wzmożonego zainteresowania podnoszeniem jakości kształcenia staje się posiadanie dodatkowej akredytacji (środowiskowej) lub/i certyfikatu ISO 9001. Między innymi dlatego trudno oczekiwać, aby – mimo przyjętych rozwiązań prawnych – debata nad jakością kształcenia w szkolnictwie wyższym nagle ucichła. Perspektywy związane z rozwojem systemu akredytacji i oceny jakości kształcenia okażą się zapewne przedmiotem dalszych rozważań na ten temat. Jedną z tych perspektyw może stanowić określenie możliwości wykorzystania systemowego zarządzania jakością w szkole wyższej. Nowoczesne podejście do zarządzania oparte na filozofii kompleksowego zarządzania jakością (*Total Quality Management*) zakłada ciągłe doskonalenie świadczonych usług czy produkowanych wyrobów. Przełożenie filozofii W.E. Deminga na grunt akademicki każe potraktować priorytetowo doskonalenie jakości kształcenia w strategii szkoły wyższej. Realizacja tego założenia wymaga zastosowania efektywnych rozwiązań systemowych, a przede wszystkim umiejscowienia zarządzania jakością w zarządzaniu uczelnią.

Akredytacja i certyfikacja – podobieństwa i różnice

Zanim akredytacja i certyfikacja zostaną poddane szczegółowej analizie porównawczej, należy precyzyjnie zdefiniować oba pojęcia. Termin „akredytacja” po raz pierwszy pojawił się w systemie amerykańskim i w niektórych krajach europejskich oznacza „uznanie” (por. Wójcicka, red. 2001, s. 13). Inna definicja utożsamia akredytację z potwierdzeniem, że określony obiekt, zjawisko czy metoda spełniają wymagania progowe – ustalone i przyjęte kryteria jakości. Dlatego często rozumie się ją jako „gwarancję jakości” działalności edukacyjnej prowadzonej przez daną szkołę, udzielaną zazwyczaj przez wiarygodną instytucję. Oznacza uznanie określonego programu za spełniający standardy gwarantujące odpowiednią jakość kształcenia (por. *System akredytacji...* 1998, s. 5–7). W przypadku instytucji edukacyjnych oraz kształcenia na poziomie wyższym fakt spełnienia tych wymagań – standardów na poziomie minimum – podawany jest do wiadomości publicznej. Council for Higher Education Accreditation, organizacja nadzorująca działalność jednostek akredytujących w Stanach Zjednoczonych, definiuje akredytację jako „proces doskonalenia jakości w szkolnictwie wyższym służący zwiększaniu odpowiedzialności społecznej, oparty na samoocenie i ocenie równych przez równych”⁴.

W polskim ustawodawstwie można odnaleźć definicję akredytacji, w myśl której należy przez nią rozumieć „uznanie przez jednostkę akredytującą kompetencji jednostki certyfikującej, jednostki kontrolującej oraz laboratorium do wykonywania określonych działań”⁵. Z kolei według Biura Uznawalności Wykształcenia i Wymiany Międzynarodowej akredytacja to „proces, w którym szkoła wyższa zdobywa prawo nadawania tytułów zawodowych i stopni naukowych lub otrzymuje uznanie kwalifikacji do prowadzenia studiów wyższych

⁴ Por. www.chea.org

⁵ Art. 5, pkt 11 *Ustawy z dnia 30 sierpnia 2002 r. o systemie oceny zgodności* (DzU 2002, nr 166, poz. 1360).

od kompetencji władzy zwierzchniej. Może nią być państwo, instytucja rządowa bądź inna krajowa lub zagraniczna szkoła wyższa [...]". W niniejszym opracowaniu akredytacja rozumiana będzie jako **uznanie przez jednostkę zewnętrzną kompetencji szkoły wyższej do prowadzenia studiów na określonych kierunku**.

Pojęcie „certyfikacja” pochodzi od łacińskiego *certificare* (zapewniać). W artykule będzie ona rozumiana zgodnie z definicją europejskiej normy EN 45012, która zawiera ogólne kryteria dla jednostek certyfikujących systemy zarządzania i określa certyfikację jako **działanie niezależnej osoby trzeciej, która wykaże, iż odpowiednio oznaczone produkty, metody i usługi są zgodne z określoną normą lub innym określonym dokumentem normatywnym**. Innymi słowy, jest to ocena zgodności systemu zarządzania jakością w organizacji z określonymi wymaganiami, dokonana przez jednostkę niezależną. Jeśli zostanie wykazana zgodność z wymaganiami, to organizacja otrzyma dowód w postaci certyfikatu (por. Kreier, Łuczak, red. 2001, t. II, rozdz. 10/1.1). W ustawie o systemie oceny zgodności przez certyfikację rozumie się „działanie jednostki certyfikującej, wykazujące, że należycie zidentyfikowany wyrób lub proces jego wytwarzania są zgodne z zasadniczymi lub szczegółowymi wymaganiami lub specyfikacjami technicznymi”⁶. Certyfikat zgodności oznacza „dokument wydany przez notyfikowaną jednostkę certyfikującą potwierdzający, że wyrób i proces jego wytwarzania są zgodne z zasadniczymi wymaganiami lub specyfikacjami technicznymi”⁷. Inne źródło (Wójcicka, red. 2001) określa certyfikację jako pisemne zapewnienie udzielone przez instytucję zewnętrzną, że wyrób, proces lub usługa są zgodne z określonymi wymaganiami.

Porównanie mające na celu wskazanie podobieństw i różnic w wykorzystaniu akredytacji i certyfikacji (na zgodność z wymaganiami zawartymi w normie ISO 9001) w szkolnictwie wyższym, jak również wskazania możliwości uzupełnienia tych dwóch rozwiązań, wymagają uwzględnienia co najmniej trzech aspektów (por. Dietl, Sapijaszka, red. 2001, s. 271–272):

- porównania procedury akredytacyjnej z procesem certyfikacyjnym na zgodność z międzynarodową normą dotyczącą zarządzania jakością ISO 9001;
- zilustrowania mechanizmu doskonalenia jakości kształcenia w świetle procedury akredytacyjnej i certyfikacyjnej;
- przedstawienia standardów akredytacyjnych w świetle zarządzania procesowego.

Rozważania dotyczące doskonalenia jakości usług edukacyjnych realizowanych na poziomie wyższym na podstawie procedury akredytacyjnej czy wymagań zawartych w normie ISO 9001 wskazują na potrzebę uprzedniego porównania postępowania towarzyszącego akredytacji oraz audytowi certyfikacyjnemu. W analizie tej należy spojrzeć na proces uznania czy potwierdzenia wymagań zarówno przez pryzmat jednostki akredytującej/certyfikującej, jak i akredytowanej/certyfikowanej szkoły wyższej (kierunku/wydziału).

Wyżej przytoczone definicje jednoznacznie wskazują, że akredytacja i certyfikacja są procesami przeprowadzanymi przez stronę niezależną. Używając terminologii charakterystycznej dla zarządzania jakością, akredytacja z powodzeniem może być utożsamiana z audytem trzeciej strony (por. *International Standard...* 2002, punkt 3.1, s. 1–2). Zarówno w przypadku procedury akredytacyjnej, jak i procesu certyfikacji określana jest zgodność z wymaga-

⁶ Art. 5, pkt 8 *Ustawy z dnia 30 sierpnia...*, op. cit.

⁷ Ibidem, art. 5, pkt 9.

niami, co w konsekwencji przeprowadzonej procedury akredytacyjnej może oznaczać uznanie lub nieuznanie kompetencji, a w przypadku certyfikacji – przyznanie lub odmowę certyfikatu. Podstawę decydującą o powodzeniu procesu akredytacyjnego stanowią standardy akredytacyjne, precyzyjnie definiujące wymagania względem określonego programu studiów; certyfikacja to potwierdzenie zgodności z wymaganiami zawartymi w normie międzynarodowej dotyczącej zarządzania jakością ISO 9001. Ważnym elementem, już na wstępie dywersyfikującym obie procedury, jest stopień ich specyfiki w odniesieniu do szkolnictwa wyższego. Akredytacja jest niemal automatycznie kojarzona z zapewnieniem jakości w szkole wyższej, ISO 9001 natomiast odnosi się do zarządzania jakością w organizacji w ogóle. Wymagania określone w normie są uniwersalne i mogą być wykorzystane przez wszystkie organizacje, bez względu na ich rodzaj, wielkość i dostarczany wyrób (por. *PN-EN ISO 9001*, punkt 1.2, s. 17). Akredytacji można przypisać charakter „eksperski”. Jednostki akredytujące są zazwyczaj mocno związane ze środowiskiem akademickim, a grono „audytorów” stanowi zespół osób nie tylko bezpośrednio związanych z uczelnią, lecz również kompetentnych pod względem oceny konkretnego kierunku studiów.

Akredytację – w odróżnieniu od procesu certyfikacyjnego – można opisać posługując się trzema, charakterystycznymi tylko dla niej określeniami:

- **samoocena** (*self-study, self-assessment*);
- **ocena równych przez równych** (*peer review*);
- **standardy akredytacyjne**.

Samoocena to przegląd i ocena jakości oraz efektywności programu/kierunku studiów (akredytacja specjalistyczna) lub uczelni (akredytacja instytucjonalna), zasobów kadrowych, a także struktury przez samą jednostkę ubiegającą się o akredytację, w odniesieniu do standardów określonych przez jednostkę zewnętrzną. Samoocena stanowi niejako przygotowanie do „właściwego” procesu akredytacji i przeprowadzana jest zazwyczaj przed wizytą zespołu oceniającego jednostki zewnętrznej. Wynikiem samooceny jest raport.

Ocena równych przez równych to ocena ekspercka polegająca na zewnętrznej wizytacji (audycie) mającej na celu ocenę jakości i efektywności programu studiów, zasobów kadrowych oraz struktury. Przeprowadzana jest przez zespół oceniający, w którego skład wchodzi specjaliści w danej dziedzinie (w zależności od rodzaju akredytowanego kierunku, wydziału czy uczelni), mający również wiedzę ogólną na temat szkolnictwa wyższego. Podstawą do *peer review* mogą być standardy akredytacyjne lub inne, szerzej pojmowane standardy jakościowe⁸.

Council for Higher Education Accreditation definiuje **standardy** jako poziom wymagań i warunków, jakie muszą być spełnione przez instytucję/program studiów, aby uzyskać akredytację/certyfikat zewnętrznej jednostki zapewnienia jakości lub jednostki akredytującej. Spełnienie tych warunków określa oczekiwania w odniesieniu do jakości studiów, osiągnięć, efektywności, sytuacji finansowej oraz wyników.

Innymi słowy, standardy akredytacyjne to minima, których spełnienie pozwala na uzyskanie pozytywnego wyniku podczas procesu akredytacji.

Audyt certyfikacyjny w systemie zarządzania jakością to proces ciągły, charakteryzujący się w początkowej fazie dobrowolnym przeglądem dokumentacji wdrożonego systemu zarządzania jakością, następnie audytem „właściwym”, decydującym o wyniku certyfika-

⁸ Por. www.chea.org/international/inter_glossary01.html#qi

cji, oraz cyklem audytów kontrolnych: trzeci bądź szósty z kolei (w zależności od ustaleń z jednostką certyfikującą) stanowi audyt recertyfikacyjny, o czym będzie mowa w dalszej części opracowania.

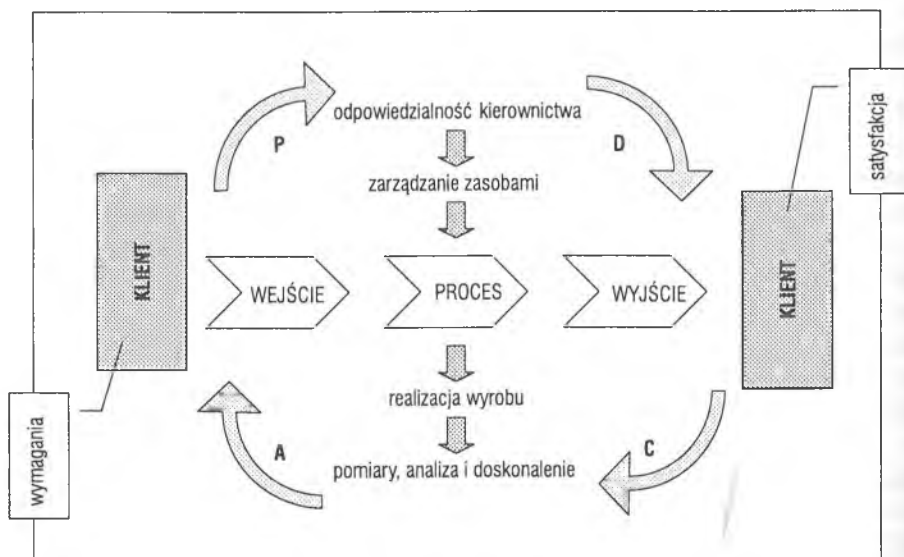
Doskonalenie usługi edukacyjnej w świetle procedury akredytacyjnej oraz ISO 9001

Systemowe zarządzanie jakością w szkole wyższej oparte na normach ISO serii 9000 to nic innego jak konsekwentne realizowanie filozofii kompleksowego zarządzania jakością (*Total Quality Management*) (por. Łańcucki, red. 2001, s. 18–28). Mechanizm ciągłego doskonalenia wpisany w strukturę ISO 9001 to zarządzanie przez cele. Każdy ustanowiony cel jest w momencie jego formułowania prawdziwym wyzwaniem. Podjęcie wszelkich działań wymagających zaangażowania odpowiednich zasobów, które mają doprowadzić do jego osiągnięcia to nieustanne napędzanie „koła Deminga”⁹. W momencie osiągnięcia celu przestaje on już być wyzwaniem, a staje się **standardem, wewnętrzną normą**, jednoznacznie określającą dolną granicę naszych możliwości (por. Kłozę 2001, s. 8).

Z pojęciem zarządzania przez cele ściśle związany jest termin „zarządzanie procesowe”. Zgodnie z normą terminologiczną PN-EN ISO 9001 proces to zbiór działań wzajemnie powiązanych lub wzajemnie oddziałujących, które przekształcają wejścia w wyjścia.

Rysunek 3

Ciągłe doskonalenie w systemie zarządzania jakością zgodnym z wymaganiami ISO 9001



Źródło: opracowanie własne na podstawie PN-EN ISO 9001.

⁹ „Koło Deminga” – cykl P-D-C-A, (Plan-Do-Check-Action): mechanizm ciągłego doskonalenia wpisany w filozofię kompleksowego zarządzania jakością (*Total Quality Management*) W.E. Deminga.

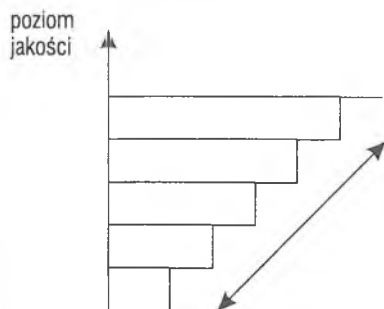
Jednym z narzędzi doskonalenia systemu zarządzania jakością jest audyt wewnętrzny. Stanowi on podstawę do wnioskowania na podstawie obiektywnych danych ze stopnia realizacji wytyczonych celów jakościowych. Ważniejszym z czynników determinujących jego wykorzystanie, poza wewnętrzną potrzebą organizacji do doskonalenia zachodzących w niej procesów, jest okresowy audyt kontrolny jednostki certyfikującej. Przeprowadzany co 6–12 miesięcy, w zależności od praktyki stosowanej przez konkretną jednostkę certyfikującą, odgrywa zasadniczą rolę dla przedłużenia o kolejne 3 lata ważności certyfikatu potwierdzającego zgodność z wymaganiami zawartymi w normie ISO 9001.

Zwraca uwagę nieco odmienne rozumienie standardu w ujęciu akredytacyjnym. W polskim systemie akredytacji standardy odnoszą się przede wszystkim do oczekiwań względem programu studiów¹⁰. Spełnienie określonych wymagań to podporządkowanie się kryteriom wymuszającym minimalny poziom jakości procesu dydaktycznego na jego „wejściu”. Standardy narzucone z zewnątrz z jednej strony determinują pożądany początkowy stan procesu, z drugiej nie wynikają z niego i dlatego ich spełnienie może być utożsamiane z celem samym w sobie, bez uwzględnienia możliwości doskonalenia. Niepokojące jest to, że właśnie dla tak ważnego elementu, jakim jest doskonalenie funkcjonowania organizacji (przynajmniej w rozumieniu ISO 9001) nie odnajdujemy w procedurze akredytacyjnej wielu odpowiedników. Podstawowy problem w tym zakresie może stanowić brak narzędzi inicjujących doskonalenie jakości kształcenia na wzór audytów wewnętrznych, okresowych audytów kontrolnych (*follow-up* jednostki zewnętrznej), działań korygujących i zapobiegawczych, pomiaru oczekiwań studentów czy przeglądów dokonywanych przez kierownictwo, tak bardzo charakterystycznych dla systemowego zarządzania jakością.

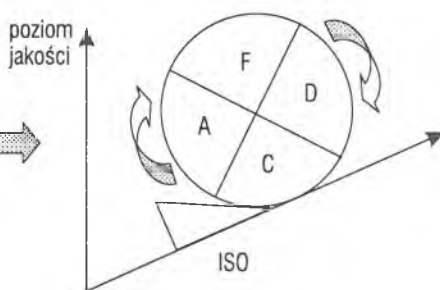
Rysunek 4

Mechanizm doskonalenia jakości kształcenia w świetle standardów akredytacyjnych oraz normy ISO 9001

A. Standardy akredytacyjne



B. ISO 9001



Źródło: opracowanie własne na podstawie Laszlo 2000, s. 337

¹⁰ Por. Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej i Sportu z 18 kwietnia 2002 r. w sprawie określania standardów nauczania dla poszczególnych kierunków studiów i poziomów kształcenia, DzU 2002, nr 116, poz. 1004. System akredytacji... 1998; Uniwersytecka Komisja Akredytacyjna, informacje ze strony internetowej: <http://main.amu.edu.pl/~ects/uka/uka.html>; Państwowa Komisja Akredytacyjna, w: Ustawa z 20 lipca 2001 r. o zmianie ustawy o szkolnictwie wyższym, ustawy o wyższych szkołach zawodowych oraz o zmianie niektórych innych ustaw (DzU 2001, nr 85, poz. 924).

Różne rozumienie standardu w ujęciu procedury akredytacyjnej i filozofii kompleksowego zarządzania jakością zostało przedstawione na rysunku 4. Procedura akredytacyjna oparta na standardach mających gwarantować odpowiedni poziom jakości kształcenia w szkole wyższej nie uwzględnia mechanizmów zapewniających czy doskonalących osiągnięty już poziom jakości (A. Standardy akredytacyjne). W związku z tym osiągnięty na dany moment poziom jakości kształcenia wynikający ze spełnienia określonych standardów (np. przyznanie akredytacji środowiskowej) nie musi wcale oznaczać, że usługi edukacyjne świadczone w danej szkole wyższej pozostaną na tym samym, wysokim poziomie. Z kolei system zarządzania jakością zgodny z wymaganiami normy ISO 9001 często utożsamiany jest z „klinem” zabezpieczającym już osiągnięty poziom jakości produkowanych wyrobów czy świadczonych usług. Elementem w sposób szczególny decydującym o tym, że organizacja napędza „koło Deminga” jest wyżej wspomniany audyt kontrolny jednostki certyfikującej. Narzędzie to, polegające na ciągłym monitorowaniu organizacji przez jednostkę certyfikującą, determinuje stosowanie innych, wewnętrznych narzędzi inicjujących doskonalenie. Inaczej jest w przypadku uzyskania akredytacji. Szkoła wyższa jest pozostawiona sama sobie, a doskonalenie świadczonych usług edukacyjnych uzależnione wyłącznie od wewnętrznych czynników motywujących. W zależności od jednostki akredytującej okres między akredytacją a reakredytacją waha się w przedziale 3–7 lat. Ponowna akredytacja nie wiąże się z koniecznością udowodnienia jednostce akredytującej poczynionych postępów (np. stopień realizacji założonych celów jakościowych). Jednostka akredytowana jest zobowiązana do ponownego potwierdzenia zdolności spełnienia standardów akredytacyjnych.

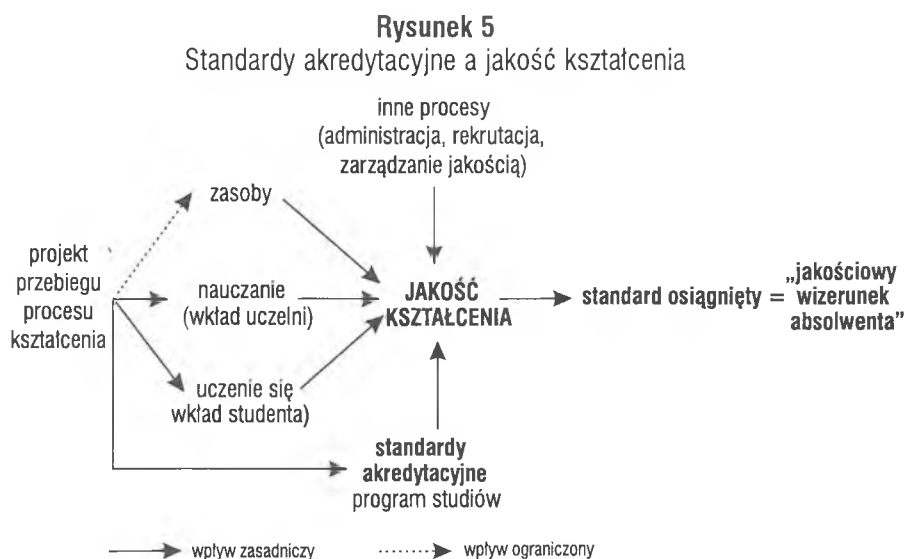
Standardy akredytacyjne w świetle zarządzania procesowego

Akredytacja, specyficzna dla sektora szkół wyższych, definiuje wymagania względem konkretnego programu/kierunku studiów, zasobów kadrowych, infrastruktury, zasobności i dostępności woluminów bibliotecznych itp. Są to wymagania mające na celu zagwarantowanie minimalnego poziomu jakości świadczonej usługi edukacyjnej. Innymi słowy, w odróżnieniu od normy ISO 9001, akredytacja zapewnia jakość, a nie zarządza nią. Dzięki procesowemu ujęciu zarządzania jakością w wymaganiach normy ISO 9001, podejście do świadczonych usług edukacyjnych ma zdecydowanie dynamiczny charakter. Akredytacja może natomiast być utożsamiana z wzorcem stanu, a nie procesów realizowanych w szkole wyższej.

Parametryzacja procesów, stawianie przed organizacją wymiernych celów jakościowych (zarządzanie przez cele) skutecznie determinuje nie tyle utrzymanie, ile doskonalenie systemu zarządzania jakością. System weryfikacji stopnia realizacji wytyczonych celów za pomocą audytów wewnętrznych, przeglądów dokonywanych przez kierownictwo, pomiar satysfakcji klienta powoduje, że istnieje doraźna potrzeba stawiania przed organizacją kolejnych zadań.

Uważam, że przedstawione wyżej różnice w postrzeganiu kwestii jakości przez pryzmat akredytacji i systemu zarządzania jakością zgodnego z wymaganiami ISO 9001 nie tyle wykluczają jednocześnie stosowanie obu rozwiązań, ile stanowią o możliwej komplementarności ich stosowania. Jedną z możliwości mogłoby być poddanie

standardów akredytacyjnych – stanowiących minimalny poziom jakości świadczonej usługi edukacyjnej – mechanizmowi ciągłego doskonalenia wpisanemu w strukturę normy ISO 9001. Innymi słowy, wymagania akredytacyjne – co mają w swoim pierwotnym założeniu – stanowiłyby minimalny poziom doskonalenia procesów realizowanych w szkole wyższej. Przy czym nie należy zapominać, że specyfika, a co za tym idzie – stosunkowo wąskie spojrzenie na kwestię jakości charakterystyczne dla akredytacji, wyklucza kojarzenie tego narzędzia z rozwiązaniem decydującym o jakości kształcenia w szkolnictwie wyższym w ogóle. Po pierwsze, jak do tej pory, polskie jednostki akredytujące akredytują kierunki/programy studiów (akredytacja specjalistyczna), a nie uczelnie. Po drugie i co najbardziej istotne, szerokie spojrzenie na jakość kształcenia w szkolnictwie wyższym wymaga uwzględnienia wielu czynników, zarówno tych mających bezpośredni, jak i pośredni wpływ na jakość (por. Dietl, Sapijaska, red. 2002, s. 274–275).



Źródło: opracowanie własne na podstawie: Yorke 1999, s. 18

Zastosowanie efektywnych rozwiązań w zakresie zarządzania jakością kształcenia w szkolnictwie wyższym jest niewątpliwie zagadnieniem bardzo złożonym. Sprowadzenie troski o jakość usługi edukacyjnej świadczonej na poziomie wyższym do wykorzystania jednego z przedstawionych tu rozwiązań byłoby daleko idącym uproszczeniem. Nie należy również dyskredytować względem siebie omówionych narzędzi. Zarówno akredytacja z powodzeniem może być uzupełniona o elementy systemowe, charakterystyczne dla zarządzania jakością zgodnego z wymaganiami normy ISO 9001, jak i system zarządzania jakością może skorzystać z rozwiązań akredytacyjnych. Jako przykład takiego rozwiązania może posłużyć wykorzystanie standardów akredytacyjnych „na wejściu” do procesów zidentyfikowanych w ramach systemu zarządzania jakością.

Mimo potencjalnych korzyści zastosowania takiego zintegrowanego podejścia, przynajmniej obecnie nie można mówić o „fenomenie ISO” w odniesieniu do szkolnic-

twą wyższego. Z jednej strony może to być związane ze strukturą normy poprzedniej edycji i zbyt jednoznacznym kojarzeniem „sztywnych” i „poprodukcyjnych” wymagań ISO 9001:1994 z wymaganiami ISO 9001:2000. Z drugiej strony – ze zbyt dużą uniwersalnością normy i jednoczesnym oddzieleniem jej wymagań od specyfiki jakiejkolwiek organizacji, a zwłaszcza szkolnictwa wyższego. Ponadto warto zwrócić uwagę, że w odróżnieniu od akredytacji ani Międzynarodowa Organizacja Normalizacyjna, która określiła wymagania ISO 9001, ani jednostki certyfikujące decydujące o przyznaniu certyfikatu nie wywodzą się ze środowiska akademickiego.

Warto jednak podkreślić, że celem normy ISO 9001 nie jest określenie standardów charakterystycznych dla organizacji o określonej specyfice, ale przede wszystkim wskazanie na podstawy zarządzania jakością i wykorzystanie konkretnych mechanizmów jej oceny, nadzoru i doskonalenia. Właśnie z tej perspektywy akredytacja jest niezbędnym minimum, które powinno być zagwarantowane i jednocześnie stanowić punkt wyjścia do zarządzania jakością w szkolnictwie wyższym.

Bibliografia

Barnett R. 1992

Improving Higher Education. Total Quality Care, The Society for Research into Higher Education & Open University Press, London.

Dietl J., Sapijaszka Z. (red.) 2001

Akredytacja programów dydaktycznych i uczelni jedną z dróg podniesienia jakości nauczania, Fundacja Edukacyjna Przedsiębiorczości, Łódź.

Feigenbaum A.V. 1994

Quality Education and America's Competitiveness, „Quality Progress”, vol. 27, nr 9.

Kloze T. 2001

Normy ISO 9000:2000 Zasady zarządzania jakością, „ABC Jakości. Akredytacja. Badania. Certyfikacja. Quality Review”, nr 1 (25).

Kreier E., Łuczak J. (red.) 2001

Łatwy i skuteczny sposób uzyskania certyfikatu jakości ISO 9000, t. II, Wydawnictwo Forum Sp. z o.o., Poznań.

Laszlo G.P. 2000

ISO 9000 – 2000 Version: Implications for Applicants and Examiners, „TQM Magazine”, vol. 12, nr 5.

Łańcucki J. (red.) 2001

Podstawy kompleksowego zarządzania jakością TQM, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Poznaniu, Poznań.

System akredytacji... 1998

System akredytacji programów kształcenia menedżerskiego, Stowarzyszenie Edukacji Menedżerskiej Forum, Warszawa.

Wójcicka M. (red.) 2001

Jakość kształcenia w szkolnictwie wyższym. Słownik tematyczny, Centrum Badań Polityki Naukowej i Szkolnictwa Wyższego, Uniwersytet Warszawski, Warszawa.

Wójcicka M., Urbanikowa J. (red.) 2001

Zewnętrzne zapewnianie jakości kształcenia w szkolnictwie wyższym, Centrum Badań Polityki Naukowej i Szkolnictwa Wyższego, Uniwersytet Warszawski, Warszawa.

Yorke M. 1999

Assuring Quality and Standards in Globalised Higher Education, „Quality Assurance in Education”, vol. 7, nr 1 (MCB University Press).

Dokumenty

[The]Bologna ...

[The] Bologna Declaration on the European Space for Higher Education, www.bg.ac.yu/tempus/index.html

Council for Higher Education Accreditation: http://www.chea.org/international/inter_glossary01.html

International Standard... 2002

International Standard ISO 19011 – Guidelines for Quality and/or Environmental Management Systems Auditing, International Standard Organization, 1 September 2002.

PN-EN ISO 9001 2001

PN-EN ISO 9001 Systemy zarządzania jakością – wymagania, Polski Komitet Normalizacyjny, wrzesień 2001.

Uniwersytecka Komisja Akredytacyjna: <http://main.amu.edu.pl/~ects/uka/uka.html>

Ustawa... 2001

Ustawa z dnia 20 lipca 2001 r. o zmianie ustawy o szkolnictwie wyższym, ustawy o wyższych szkołach zawodowych oraz o zmianie niektórych innych ustaw, DzU nr 85, poz. 924.

Ustawa... 2002

Ustawa z dnia 30 sierpnia 2002 r. o systemie oceny zgodności, DzU nr 166, poz. 1360.